Commissariat aux langues officielles

2011-2012

Rapport sur les plans et les priorités

L'honorable Peter Penashue
Président du Conseil privé de la Reine pour le Canada

Table des matières

Message du commissaire aux langues officielles **1**

Section I : Survol **3**

1.1 Renseignements sommaires 3

1.2 Sommaire de la planification 5

Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique **12**

2.1 Résultat stratégique 12

2.2 1re activité de programme : Protection des droits linguistiques 13

2.3 2e activité de programme : Promotion de la dualité linguistique 16

2.4 3e activité de programme : Services internes 20

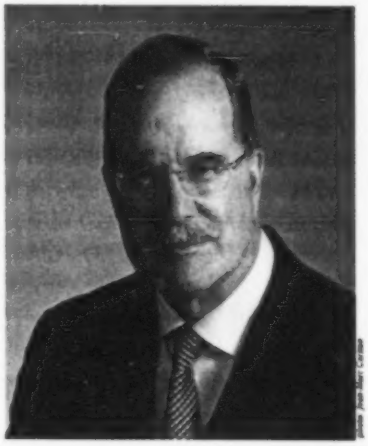
Section III : Renseignements supplémentaires **22**

3.1 États financiers prospectifs 22

3.2 Liste des tableaux supplémentaires 23

Section IV : Autres sujets d'intérêt **23**

Message du commissaire aux langues officielles



J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport sur les plans et les priorités de 2011-2012* où vous trouverez les priorités organisationnelles, les résultats attendus et les prévisions de dépenses du Commissariat aux langues officielles (le Commissariat).

Mes principales responsabilités sont d'inciter les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) à protéger et à respecter les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes et à faire la promotion de la dualité linguistique dans la société canadienne. À titre de haut fonctionnaire du Parlement, j'appuie les comités permanents sur les langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat dans leur mandat, qui consiste à suivre l'application de la *Loi* et à tenir le gouvernement fédéral responsable du statut d'égalité du français et de l'anglais au Canada.

Lors du dépôt de mon rapport annuel 2009-2010, *Au-delà des obligations*, j'ai déploré les conséquences de l'approche de laisser-faire qu'a adoptée le gouvernement en ce qui concerne les langues officielles au sein de la fonction publique fédérale. J'ai également souligné que la grande majorité des institutions fédérales, dont le rendement a été évalué par mon personnel, n'obtient pas la note de passage en matière de services offerts aux Canadiens et aux Canadiennes dans les deux langues officielles, qu'elle n'a pas créé de milieu de travail équitable et qu'elle ne parvient pas à faire la promotion de la dualité linguistique au sein de la société canadienne.

En 2010-2011, année du cinquième anniversaire de la modification de la partie VII de la *Loi*, les institutions doivent continuer le travail entrepris, car la *Loi* stipule que toutes les institutions fédérales ont l'obligation juridique de prendre des mesures positives pour appuyer le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et faire la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne. De plus, les institutions qui tardent à prendre des mesures pour favoriser l'épanouissement des communautés ou pour susciter un dialogue fructueux entre les francophones et les anglophones devront résolument passer à l'action. Pour que cela se produise, le gouvernement fédéral devra respecter ses obligations, c'est-à-dire prendre les mesures nécessaires, agir.

Je désire souligner les efforts déployés par le Commissariat au cours des dernières années dans le but d'appuyer des pratiques de gestion intégrée. Une initiative de modernisation des processus d'affaires a vu le jour en 2010-2011 afin de renouveler les systèmes informatiques. La pleine réalisation de cette initiative dépend de l'obtention d'un financement ponctuel dont le Commissariat a fait la demande au Secrétariat du Conseil du Trésor en 2010-2011. La capacité du Commissariat à réaliser les activités présentées dans ce rapport dépend du niveau de ressources mises à sa disposition.

C'est avec vigueur et détermination qu'en ce début de cinquième année de mon mandat je poursuivrai la mise en œuvre du plan stratégique 2010-2013 du Commissariat présenté à la page 6 de ce rapport. Je compte donc saisir toutes les occasions de mettre à profit mon influence en tant qu'acteur fédéral ayant des responsabilités se rapportant à l'atteinte non seulement des objectifs de la *Loi*, mais aussi au respect de son esprit et de son intention.

Je sensibiliserai le gouvernement du Canada à l'importance d'exercer un leadership soutenu et de faire en sorte que la valeur de la dualité linguistique soit reconnue et que la promotion de celle-ci soit faite auprès des deux collectivités de langue officielle du Canada comme un des facteurs clés de l'identité canadienne. Pour ce faire, j'utiliserai entre autres une étude que j'ai publiée en 2010-2011 sur le leadership que doivent exercer les gestionnaires fédéraux en matière de langue de travail. Je continuerai aussi à appuyer les communautés de langue officielle afin de favoriser leur développement et leur épanouissement. À cet effet, je poursuivrai entre autres un recours judiciaire que j'ai intenté contre CBC/Radio-Canada en 2010-2011 afin de faire reconnaître les obligations que la partie VII de la *Loi* lui impose. Ce recours servira également à faire reconnaître ma compétence pour enquêter des plaintes en vertu de la partie VII de la *Loi*.

J'agirai auprès des institutions fédérales, notamment celles qui fournissent un service au public voyageur, afin qu'elles offrent activement leurs services dans les deux langues officielles. À titre d'exemple, je publierai une vérification des services offerts au public par Air Canada.

Je vous invite cordialement à lire le présent rapport qui vous renseignera sur les efforts continus du Commissariat aux langues officielles pour répondre aux attentes des Canadiens et des Canadiennes.

Graham Fraser

Section I : Survol

1.1 Renseignements sommaires

Raison d'être

Le mandat du Commissariat aux langues officielles (le Commissariat) est de promouvoir la *Loi sur les langues officielles* et de veiller à sa mise en œuvre intégrale, de protéger les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes et de promouvoir la dualité linguistique et le bilinguisme au Canada.

Responsabilités

Le mandat du commissaire aux langues officielles lui est conféré par l'article 56 de la *Loi sur les langues officielles*. Il lui incombe de :

> Prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente *Loi* et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le commissaire a donc pour mandat de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures nécessaires à la réalisation des trois grands objectifs de la *Loi sur les langues officielles*, soit :

- l'égalité du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la *Loi*;
- le maintien et l'épanouissement des communautés de langue officielle au Canada;
- l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le commissaire aux langues officielles est nommé par commission sous le grand sceau, après approbation par résolution du Sénat et de la Chambre des communes, pour un mandat de sept ans. Il relève directement du Parlement.

Résultat stratégique et architecture des activités de programme

Afin d'accomplir son mandat efficacement, le Commissariat s'efforce d'atteindre son résultat stratégique unique grâce à la progression constante des trois activités de programme qui sont interdépendantes (deux activités opérationnelles et une activité de gestion) et se présentent comme suit :

<table>
<tr><td>Résultat stratégique</td><td colspan="2">Les droits des Canadiens et des Canadiennes, en vertu de la Loi sur les langues officielles, sont protégés et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la Loi respectent ces droits. De plus, la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Activités de programme</td><td>1. Protection des droits linguistiques</td><td>2. Promotion de la dualité linguistique</td></tr>
<tr><td colspan="2">3. Services internes</td></tr>
</table>

Il importe de reconnaître que le Commissariat joue un rôle de premier plan pour ce qui est d'inciter les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* à protéger et à respecter les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes grâce à leurs politiques et à leurs programmes. Le Commissariat encourage en outre d'autres acteurs clés à promouvoir la dualité linguistique dans notre société. Cependant, le Commissariat est l'un des divers acteurs fédéraux qui ont des responsabilités dans la mise en œuvre de l'esprit et de l'intention de la *Loi* et, par conséquent, ne prétend pas prendre le plein crédit ou l'entière responsabilité de l'atteinte du résultat stratégique indiqué ci-dessus.

Tableau de concordance de l'architecture des activités de programme

Le Commissariat a apporté des changements à l'architecture des activités de programme en ce qui concerne les première et deuxième activités seulement. Le titre de ces dernières est modifié comme suit :

Activités de programme 2009-2010	Activités de programme 2010-2011
1. Protection par l'assurance de la conformité	1. Protection des droits linguistiques
2. Promotion par la politique et les communications	2. Promotion de la dualité linguistique

1.2 Sommaire de la planification

Les deux tableaux suivants contiennent un sommaire des ressources financières et humaines totales prévues pour le Commissariat durant les trois prochains exercices financiers.

Ressources financières (en milliers de dollars)

2011-2012	2012-2013	2013-2014
20 659	20 660	20 660

Ressources humaines (équivalent temps plein - ETP)

2011-2012	2012-2013	2013-2014
177,5	177,5	177,5

Résultat stratégique : Les droits des Canadiens et des Canadiennes, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, sont protégés et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* respectent ces droits. De plus, la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne.

Indicateurs de rendement	Objectifs
Mesure dans laquelle les recommandations (formulées dans le cadre des vérifications, des enquêtes et des rapports annuels) sont mises en œuvre, deux ans après avoir été présentées. Fréquence à laquelle le Commissariat saisit les occasions de favoriser la dualité linguistique; répercussions de ces actions.	Le Commissariat incite les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* à protéger et à respecter les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes au moyen de leurs politiques et de leurs programmes. Par ailleurs, le Commissariat influence d'autres acteurs clés en ce qui concerne la promotion de la dualité linguistique dans notre société.

Activité de programme	Prévision des dépenses 2010-2011	Dépenses prévues			Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		2011-2012	2012-2013	2013-2014	
Protection des droits linguistiques	6 673	6 910	6 910	6 910	Le commissaire aux langues officielles est un haut fonctionnaire du Parlement qui rend directement compte de ses activités au Parlement. Il est, de ce fait, indépendant du gouvernement. Le résultat stratégique et les résultats attendus du Commissariat sont présentés en détail dans la section II de ce rapport.
Promotion de la dualité linguistique	7 230	7 243	7 244	7 244	
Services internes	7 431	6 506	6 506	6 506	
Total des dépenses prévues		20 659	20 660	20 660	

Contribution des priorités au résultat stratégique

Le Commissariat vise un seul résultat stratégique (RS 1) formulé comme suit : Les droits des Canadiens et des Canadiennes, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, sont protégés et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* respectent ces droits. De plus, la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne. Le tableau ci-dessous indique comment chaque priorité organisationnelle contribue au résultat stratégique et ce que le Commissariat prévoit faire en 2011-2012 pour réaliser ces priorités ou faire des progrès en vue de les atteindre (des détails supplémentaires sur les initiatives mentionnées dans le tableau sont fournis à la section II sous la rubrique « Faits saillants »). Le Commissariat s'est fixé quatre priorités organisationnelles : trois priorités opérationnelles et une priorité de gestion.

Priorités organisationnelles	Type[1]	Lien avec le résultat stratégique	Description
1. Agir auprès des institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, afin qu'ils intègrent pleinement la dualité linguistique comme élément clé du leadership.	Déjà établie	RS 1	Les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* qui réussissent à mettre en œuvre la *Loi* en respectant son esprit et ses objectifs se caractérisent par un leadership fort et un engagement de leurs dirigeants. Le Commissariat : 1.1 sensibilisera les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* aux compétences nécessaires pour intégrer la dualité linguistique comme élément clé du leadership pour qu'entre autres le milieu de travail soit propice à l'usage des deux langues officielles; 1.2 agira auprès des institutions fédérales, notamment celles qui fournissent un service au public voyageur, afin qu'elles offrent activement leurs services dans les deux langues officielles; 1.3 vérifiera et examinera dans quelle mesure les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi* tiennent compte des besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans l'élaboration et la mise en œuvre de leurs politiques, de leurs programmes et lors de la prestation de services, et interviendra auprès des institutions fédérales;

[1] Les différents types de priorités sont les suivants : priorité **déjà établie** au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé dans ce rapport; priorité **permanente** établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans ce rapport; priorité **nouvelle** établie au cours de l'exercice visé dans ce rapport.

Priorités organisationnelles	Type[1]	Lien avec le résultat stratégique	Description
			1.4 agira auprès du gouvernement fédéral pour donner suite aux leçons apprises des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010, afin que les événements d'envergure nationale et internationale ayant lieu au Canada reflètent adéquatement la dualité linguistique canadienne.
2. Promouvoir, auprès des deux collectivités de langue officielle du Canada, la valeur de la dualité linguistique comme un des facteurs clés de l'identité canadienne.	Déjà établie	RS 1	Les deux collectivités de langue officielle du Canada ont un rôle important à jouer dans la promotion de la dualité linguistique. Le Commissariat : 2.1 accroîtra la sensibilisation des Canadiens et des Canadiennes (francophones et anglophones), particulièrement des jeunes dans le cadre de leur formation postsecondaire et d'intervenants clés, à l'importance et à la valeur de la dualité linguistique et du bilinguisme; 2.2 continuera d'agir comme bâtisseur de ponts entre le gouvernement fédéral et les autres ordres de gouvernement, de même que les administrations municipales et les communautés de langue officielle en situation minoritaire, de façon à ce que les politiques publiques reflètent davantage la dualité linguistique canadienne.
3. Appuyer les communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de favoriser leur développement et leur épanouissement.	Déjà établie	RS 1	Le Commissariat joue un rôle important en ce qui concerne le développement et l'épanouissement des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire. C'est pourquoi le Commissariat : 3.1 contribuera à une meilleure compréhension de la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* et continuera à inciter le gouvernement à poursuivre un dialogue constructif avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire; 3.2 interviendra devant les tribunaux afin d'assurer le respect de la *Loi sur les langues officielles* et des dispositions de la *Charte canadienne des droits et libertés* portant sur les langues officielles et d'assurer une interprétation

Priorités organisationnelles	Type[1]	Lien avec le résultat stratégique	Description
			cohérente des droits linguistiques qui est compatible avec le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.
4. Renforcer la capacité organisationnelle en mettant en application des principes et des pratiques de saine gestion à l'appui des priorités organisationnelles.	Déjà établie	RS 1	Le commissaire, à titre de haut fonctionnaire du Parlement, vise à améliorer de façon continue la gestion interne du Commissariat à l'appui de ses activités de programme (protection, promotion, services internes). Le Commissariat : 4.1 actualisera les mécanismes de gouvernance pour permettre une reddition de compte qui reconnaît son statut d'indépendance; 4.2 élaborera et mettra en œuvre une stratégie d'optimisation pour donner suite à l'examen des services votés amorcé en 2010-2011, dans le but d'appuyer pleinement les priorités de l'organisation.

Analyse des risques

Le contexte stratégique et l'environnement de travail du Commissariat se caractérisent par des risques internes et externes qui influent sur le choix des priorités de l'organisation et qui touchent ses plans et son rendement. La présente section du rapport contient une brève description de cet environnement particulier, plus précisément des quatre principaux risques auxquels fait face le Commissariat.

L'insuffisance des systèmes, de l'infrastructure et du soutien se rapportant à la gestion de l'information et à la technologie de l'information (GITI) constitue le risque le plus important. Le Commissariat a détecté ce risque en 2008-2009 et a développé son premier Plan stratégique de la GITI pour 2008-2013. Ce plan stratégique est mis en œuvre graduellement dans la mesure où les fonds le permettent, la priorité étant accordée à l'amélioration de la durabilité de l'infrastructure. Cependant, le Commissariat a également besoin de financement pour mettre à jour les applications qui se détériorent. Le récent examen des services votés a confirmé que le Commissariat n'avait pas la capacité de financer cette dépense à l'interne. Il continue à travailler avec les représentants du Secrétariat du Conseil du Trésor pour obtenir le financement ponctuel nécessaire pour remédier à ces graves lacunes.

Le risque suivant, également identifié en 2008-2009, est lié à la perception selon laquelle la *Loi sur les langues officielles* est devenue moins importante ou moins pertinente ces dernières années. Bien que le discours du Trône de mars 2010 traite des langues officielles, certains acteurs clés représentant les communautés de langue officielle en situation minoritaire sont d'avis que la dualité linguistique n'est pas au sommet des priorités du gouvernement actuel compte tenu, surtout, de la situation économique qui prévaut. Comme le montre le rapport annuel 2009-2010 du Commissariat, le gouvernement et la fonction publique manquent de leadership dans le dossier des langues officielles en général et, en particulier, dans celui de l'application de la *Loi*. Les institutions fédérales font peu de progrès au chapitre du rendement concernant leurs obligations. De plus, la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada pense que les interventions du commissaire n'ont pas les effets escomptés pour ce qui est d'inciter les institutions à améliorer leur rendement. Dès 2008-2009, le Commissariat a revu les moyens dont il dispose pour exercer son rôle d'ombudsman afin de mieux intervenir pour provoquer les changements nécessaires au sein des institutions fédérales. Ainsi, afin de renforcer l'importance du leadership en matière de langues officielles et de résoudre de façon durable des problèmes systémiques de non-conformité à la *Loi*, le Commissariat a mis en place de nouvelles approches, notamment en faisant davantage d'interventions proactives, en ayant recours à des stratégies d'intervention plus ciblées auprès de certaines institutions fédérales et en utilisant un processus facilité de résolution des plaintes. Toutefois, la capacité d'utiliser cette nouvelle approche est compromise par les applications informatiques désuètes sur lesquelles s'appuie le Commissariat. En outre, le Commissariat procède à des vérifications afin de mesurer le niveau de conformité des institutions fédérales et des autres organismes assujettis à la *Loi* et propose des recommandations s'appliquant au cadre de gestion existant au sein des organismes. Enfin, le Commissariat continue d'appliquer une stratégie parlementaire qui a notamment pour but de mieux appuyer les comités permanents sur les langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat dans leur propre mandat visant à suivre l'application de la *Loi*.

Le financement inadéquat provenant du gouvernement fédéral représente un autre risque pour le Commissariat dans la gestion de ses ressources humaines et financières. Depuis 2010-2011, le gouvernement du Canada demande aux institutions fédérales d'absorber, à même les services votés, les augmentations salariales prévues aux conventions collectives. Cela représente des coupures indirectes de fonds qui s'accumulent d'une année à l'autre. Le Commissariat fait aussi face à de grands défis liés au financement des systèmes technologiques et à ses applications fonctionnelles désuètes. En 2010-2011, le Commissariat a procédé à un examen des services votés pour déterminer s'il dispose de suffisamment de ressources pour assumer ses priorités organisationnelles et remplir son mandat. L'emploi d'une stratégie d'optimisation pour donner suite à cet examen des services votés débutera en 2011-2012. Cette stratégie repose en partie sur la mise à niveau des systèmes informatiques.

Le Commissariat, comme les autres institutions fédérales, applique des pratiques et des principes rigoureux de gestion. Il favorise une saine gestion grâce à l'élaboration de son propre cadre de responsabilisation de gestion, lequel tient compte de son indépendance par rapport au gouvernement. Au cours des récentes années, le Commissariat a déployé des efforts considérables pour en arriver à une approche plus intégrée de la gestion du rendement en offrant de la formation et en développant des outils à l'intention des gestionnaires dans des domaines comme la sensibilisation et les pratiques relatives à la gestion du risque, les processus d'affaires, les activités de vérification interne et la mesure du rendement. De nombreux défis demeurent quant à la cueillette et à la conservation d'information sur le rendement. Ceci est en grande partie attribuable à la capacité actuelle des systèmes de GITI déjà mentionnée. En 2011-2012, le Commissariat instaurera une fonction d'évaluation si des fonds sont disponibles.

Profil des dépenses

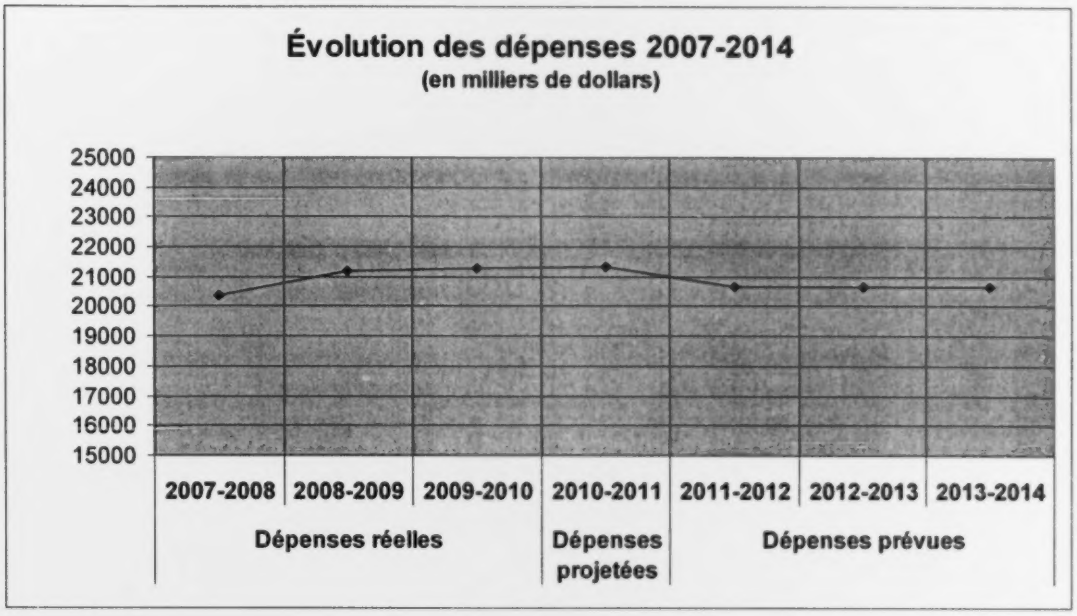
En 2011-2012, le Commissariat prévoit dépenser 20 659 244 $ afin de réaliser des progrès en lien avec ses quatre priorités organisationnelles, d'atteindre les résultats escomptés se rapportant aux activités de programme et de contribuer à son résultat stratégique.

Tendance des dépenses de 2007-2008 à 2013-2014

Le tableau ci-dessous présente la tendance des dépenses du Commissariat sur sept ans.

(en milliers de dollars)

Dépenses réelles			Dépenses projetées	Dépenses prévues		
2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
20 346	21 167	21 286	21 334	20 659	20 660	20 660



Les dépenses réelles correspondent au total des dépenses publiées dans les Comptes publics du Canada par rapport aux crédits approuvés au budget principal des dépenses, au budget supplémentaire des dépenses comprenant les ententes liées aux conventions collectives standard, les indemnités de départ et les reports annuels sur les exercices ultérieurs (crédits du Conseil du Trésor, 15, 20, 25, 30). La hausse des dépenses réelles était principalement attribuable aux ententes relatives aux conventions collectives et au financement supplémentaire reçu en 2008-2009 pour la création et l'exécution des fonctions d'accès à l'information et de vérification interne, et ce, afin de satisfaire aux nouvelles exigences de la *Loi fédérale sur la responsabilité*. Ces deux nouvelles fonctions améliorent davantage la capacité du Commissariat de faire preuve de transparence dans ses pratiques de gestion.

Pour l'exercice 2010-2011, les prévisions de dépenses comprennent tous les crédits parlementaires : le budget principal des dépenses, le budget supplémentaire des dépenses ainsi que les ententes se rapportant aux conventions collectives standard et les reports annuels sur les exercices ultérieurs.

Enfin, les dépenses prévues de 2011-2012 à 2013-2014 reflètent seulement le budget principal des dépenses.

Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir plus de renseignements sur notre crédit et nos dépenses législatives, veuillez consulter le Budget principal des dépenses 2011-2012. Vous trouverez une version électronique du budget principal des dépenses sur le site http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20112012/me-bpd/toc-tdm-fra.asp.

Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique

2.1 Résultat stratégique

Le travail du Commissariat aux langues officielles porte sur l'atteinte de son unique résultat stratégique. Le Commissariat joue un rôle de chef de file en incitant les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* à protéger et à respecter les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes. Par ailleurs, le Commissariat influence d'autres acteurs clés en ce qui concerne la promotion de la dualité linguistique dans notre société. Bien que le Commissariat joue un rôle unique en s'assurant du respect de la *Loi*, il demeure néanmoins l'un des nombreux acteurs fédéraux ayant des responsabilités se rapportant à l'atteinte des objectifs de la *Loi* et au respect de l'esprit et de l'intention de celle-ci.

La fonction d'évaluation débutera en 2011-2012 et sous-tendra le cadre de mesure du rendement. Rappelons que la mise en œuvre de ce cadre, comme mentionné dans le *Rapport sur le rendement 2009-2010* du Commissariat, s'étale sur trois ans et tient compte de la capacité de l'organisation et des risques qui lui sont propres. Ainsi, le Commissariat sera davantage en mesure d'harmoniser ses exigences en matière de reddition de comptes et d'établir des cibles de rendement adéquates et significatives.

Le cadre de mesure du rendement devra également tenir compte de l'initiative de modernisation des processus d'affaires instaurée en 2010-2011 et du renouvellement des systèmes informatiques. Par conséquent, les résultats attendus, les indicateurs de rendement et les stratégies de mesure du rendement présentés au tableau suivant, ainsi qu'aux tableaux des pages 13, 14, 17 et 18 de ce rapport, pourront être modifiés en 2011-2012.

Résultat stratégique	Indicateurs de rendement
Les droits des Canadiens et des Canadiennes, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, sont protégés et les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi* respectent ces droits. De plus, la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne.	Mesure dans laquelle les recommandations (formulées dans le cadre des vérifications, des enquêtes et des rapports annuels) sont mises en œuvre, deux ans après avoir été présentées. Fréquence à laquelle le Commissariat saisit les occasions de favoriser la dualité linguistique; répercussions de ces actions.

Stratégies de mesure du rendement
Suivi et analyse des réponses des institutions et des organismes fédéraux aux recommandations. Surveillance et analyse de l'incidence des activités de promotion choisies (y compris les allocutions, les symposiums et les séances d'information), des comparutions devant les comités parlementaires et des réunions avec les parlementaires.

L'architecture des activités de programme (AAP) du Commissariat est conçue pour sous-tendre l'atteinte de son résultat stratégique. Les paragraphes qui suivent décrivent les trois activités de programme de l'AAP et précisent, pour les deux premières, les résultats attendus, les indicateurs de rendement et les stratégies de mesure du rendement déterminées en 2009-2010. Les paragraphes contiennent également les données relatives aux ressources financières et humaines qui seront attribuées à chaque activité de programme au cours des trois prochaines années. On y explique comment le Commissariat atteindra les résultats attendus d'ici 2013-2014 tout en appuyant les priorités organisationnelles et on y exprime les avantages pour les Canadiens et les Canadiennes.

2.2 1re activité de programme : Protection des droits linguistiques

Description de l'activité

Cette activité de programme permet au Commissariat d'enquêter sur les plaintes déposées par des citoyens qui croient que leurs droits linguistiques n'ont pas été respectés, d'évaluer le respect de la *Loi sur les langues officielles* par les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* grâce à des mesures du rendement et à des vérifications, et d'intervenir de manière proactive pour prévenir la non-conformité à la *Loi*. Le Commissariat peut aussi intervenir devant les tribunaux en cas de non-conformité à la *Loi*.

1re activité de programme : Protection des droits linguistiques	
Résultats attendus	**Indicateurs de rendement (Stratégies de mesure du rendement)**
Les Canadiens et les Canadiennes obtiennent des réponses pertinentes et en temps opportun à leurs plaintes et à leurs demandes	Pourcentage des réponses du Commissariat aux plaintes, aux demandes d'interventions et aux demandes de renseignements, fournies selon les normes de service. (Statistiques sur le délai d'intervention.)

1re activité de programme : Protection des droits linguistiques	
Résultats attendus	**Indicateurs de rendement (Stratégies de mesure du rendement)**
d'interventions et de renseignements.	Qualité du processus d'enquête. (Examen et analyse d'un échantillon de dossiers d'enquête.)
Les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* sont pleinement conscients de leurs obligations en matière de conformité linguistique en vertu de la *Loi* et de ce qu'ils doivent faire afin de les respecter.	Mesure dans laquelle les recommandations concernant les enquêtes, les vérifications et le rapport annuel sont mises en œuvre au cours des deux années suivant leur dépôt. (Suivi et analyse des réponses reçues des institutions et des organismes fédéraux aux recommandations découlant des enquêtes; suivi des rapports de vérification et des dossiers.)
	Mesure dans laquelle les interventions ont entraîné des améliorations dans les pratiques relatives aux langues officielles, et ce, dans des institutions fédérales ciblées au cours des deux ans suivant ces interventions. (Suivi et analyse des pratiques des institutions fédérales ciblées en matière de langues officielles, à l'aide des rapports semestriels à l'intention des institutions, des bulletins de rendement et de la correspondance liée aux interventions.)

Ressources humaines (ETP) et Dépenses prévues (en milliers de dollars)					
2011-2012		2012-2013		2013-2014	
ETP	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**
68,0	6 910	68,0	6 910	68,0	6 910

Faits saillants de la planification pour cette activité de programme

Au cours des trois prochaines années, et plus précisément en 2011-2012, le Commissariat travaillera à atteindre les résultats présentés ci-dessus et il contribuera au succès des trois priorités organisationnelles de nature opérationnelle (se trouvant dans la section 1.2 de ce rapport) au moyen des activités qui suivent.

Agir auprès des institutions fédérales, notamment celles qui fournissent un service au public voyageur, afin qu'elles offrent activement leurs services dans les deux langues officielles :

- Publier la vérification menée à Air Canada en 2010-2011, à l'égard du service au public.

- Mettre en œuvre une série d'interventions dans certaines institutions fédérales et dans certains autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* qui desservent le public voyageur.

Vérifier et examiner dans quelle mesure les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi* tiennent compte des besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans l'élaboration et la mise en œuvre de leurs politiques, de leurs programmes et lors de la prestation de services, et intervenir auprès des institutions fédérales :

- Effectuer un suivi de la *Vérification du service au public à Agriculture et Agroalimentaire Canada* menée en 2009.

- Poursuivre la vérification amorcée à Industrie Canada en 2010-2011 afin, notamment, d'examiner dans quelle mesure cette institution tient compte des besoins des communautés de langue officielle dans l'élaboration et l'exécution de ses programmes.

- Analyser le rendement de 13 institutions fédérales pour ce qui est de leurs obligations relatives à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*[2]. Les résultats paraitront dans le second volume du rapport annuel 2010-2011 du Commissariat, qui sera publié à l'automne 2011.

Agir auprès du gouvernement fédéral pour donner suite aux leçons apprises des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010, afin que les événements d'envergure nationale et internationale ayant lieu au Canada reflètent adéquatement la dualité linguistique canadienne :

- Diffuser auprès de publics cibles, un guide pour l'organisation d'événements d'envergure nationale et internationale reflétant la dualité linguistique canadienne, guide basé sur les leçons apprises des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010.

- Sensibiliser les divers acteurs clés, y compris les institutions fédérales engagées dans ce dossier, les principaux joueurs du système sportif canadien et le comité organisateur, à l'importance de refléter adéquatement la dualité linguistique canadienne dans le cadre des préparatifs menant aux Jeux panaméricains et parapanaméricains de 2015 à Toronto.

Intervenir devant les tribunaux afin d'assurer le respect de la *Loi sur les langues officielles* et assurer une interprétation cohérente des droits linguistiques qui est compatible avec le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire :

- Intervenir devant la Cour fédérale dans l'affaire *Thibodeau c. Air Canada* afin de faire clarifier les pouvoirs réparateurs de la Cour dans le contexte de manquements systémiques de la part d'Air Canada.

[2] Cette activité sous-tend également l'activité de programme portant sur la promotion de la dualité linguistique.

- Poursuivre un recours judiciaire intenté par le commissaire contre CBC/Radio-Canada en 2010-2011 afin de faire reconnaître la compétence du commissaire pour enquêter sur des plaintes portant sur les obligations de l'institution en vertu de la *Loi.* Le commissaire demande également à la Cour d'enjoindre CBC/Radio-Canada de respecter ses obligations en vertu de la partie VII de la *Loi* lorsqu'elle prend des décisions pouvant avoir une incidence négative sur une communauté de langue officielle en situation minoritaire.

Avantage de cette activité de programme pour les Canadiens et les Canadiennes

L'activité de programme portant sur la Protection des droits linguistiques fournit aux Canadiens et aux Canadiennes un mécanisme à utiliser lorsqu'ils croient que leurs droits linguistiques ont été violés et sensibilise davantage les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* dans les secteurs où il est nécessaire de faire plus d'efforts pour respecter complètement la lettre et l'esprit de la *Loi*.

2.3 2e activité de programme : Promotion de la dualité linguistique

Description de l'activité

Grâce à cette activité de programme, le Commissariat aux langues officielles travaille avec les parlementaires, les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, les communautés de langue officielle et le public canadien, à favoriser la dualité linguistique. Le Commissariat établit des liens entre les institutions fédérales, les communautés de langue officielle, les ordres de gouvernement et les administrations municipales pour les aider à mieux comprendre les besoins des communautés de langue officielle, l'importance du bilinguisme et la valeur du respect de la dualité linguistique du Canada. Afin de jouer son rôle d'agent de promotion, le Commissariat effectue des recherches et des études, entreprend des activités de sensibilisation du public et intervient auprès des hauts fonctionnaires fédéraux pour qu'ils introduisent un changement de culture afin de pleinement intégrer la dualité linguistique dans leurs organismes.

2e activité de programme : Promotion de la dualité linguistique	
Résultats attendus	**Indicateurs de rendement (Stratégies de mesure du rendement)**
Le Parlement obtient des conseils et des informations utiles concernant l'incidence sur les langues officielles des lois, des règlements et des politiques en constante évolution.	Répercussions des interventions du commissaire sur l'élaboration des lois, des règlements et des politiques en constante évolution par le biais des présentations devant les comités parlementaires et des observations faites aux parlementaires. (Analyse de contenu : (i) rapports des comités parlementaires, transcriptions et le *Journal des débats*; (ii) comparaisons entre des avant-projets de loi et des projets de loi, afin de déterminer si les interventions du commissaire ont été prises en considération.)
Le public, les communautés de langue officielle en situation minoritaire, les médias ainsi que les institutions et autres organismes qui sont assujettis à la *Loi sur les langues officielles* ont accès à l'information et aux outils afin qu'ils comprennent leurs droits et leurs obligations en matière de langues officielles ainsi que l'importance de la dualité linguistique au Canada.	Atteinte du public et rétroaction de celui-ci, des communautés de langue officielle en situation minoritaire, des médias et des institutions et organismes qui sont assujettis à la *Loi* en ce qui concerne l'information et les outils fournis ou mis à leur disposition par le Commissariat. (Surveillance et analyse de l'atteinte du public et de la rétroaction découlant d'interactions choisies [allocutions, liaison régionale avec les communautés de langue officielle, institutions fédérales, présentations lors de colloques, participation aux conseils fédéraux, correspondance] auprès de celui-ci, des communautés de langue officielle, des médias et des institutions et organismes qui sont assujettis à la *Loi*.) (Surveillance et analyse de l'atteinte du public ou de la rétroaction obtenue de celui-ci après la diffusion de statistiques sur la distribution de publications par téléchargement ainsi que la présence de kiosques du Commissariat à divers événements.) (Examen du volume et de la nature des demandes et de la correspondance avec le public.)

2e activité de programme : Promotion de la dualité linguistique	
Résultats attendus	**Indicateurs de rendement (Stratégies de mesure du rendement)**
La politique publique canadienne est influencée par la recherche et les analyses sur les questions en matière de droits linguistiques et de dualité linguistique.	Les principaux intervenants publics ont eu accès à la recherche et aux analyses du Commissariat, et les ont prises en considération lors de l'élaboration de politiques. (Suivi de la rétroaction des principaux intervenants et analyse de contenu d'une sélection de recommandations provenant d'études et de lettres officielles destinées à des représentants du gouvernement pour voir leur incidence sur les politiques du gouvernement.)

Ressources humaines (ETP) et Dépenses prévues (en milliers de dollars)					
2011-2012		2012-2013		2013-2014	
ETP	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**
54,0	7 243	54,0	7 244	54,0	7 244

Faits saillants de la planification pour cette activité de programme

Au cours des trois prochaines années, et plus précisément en 2011-2012, le Commissariat travaillera à atteindre les résultats présentés ci-dessus et il contribuera au succès des trois priorités organisationnelles de nature opérationnelle (se trouvant dans la section 1.2 de ce rapport) au moyen des activités qui suivent.

Sensibiliser les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* aux compétences nécessaires pour intégrer la dualité linguistique comme élément clé du leadership pour qu'entre autres le milieu de travail soit propice à l'usage des deux langues officielles :

- Sensibiliser les gestionnaires fédéraux et les organismes centraux au rôle de leader qu'ils doivent exercer en matière de langue de travail et promouvoir auprès d'eux le profil de compétences en leadership axé sur les langues officielles et conçu dans le cadre de l'étude sur le leadership dans une fonction publique bilingue qui a été publiée en 2010-2011.

- Sensibiliser les institutions fédérales quant à leurs obligations lorsqu'elles utilisent les médias sociaux pour communiquer avec leurs employés et le public.

Accroître la sensibilisation des Canadiens et des Canadiennes (francophones et anglophones), particulièrement des jeunes dans le cadre de leur formation postsecondaire et d'intervenants clés, à l'importance et à la valeur de la dualité linguistique et du bilinguisme :

- Continuer le travail amorcé dans l'étude intitulée *Deux langues, tout un monde de possibilités : L'apprentissage en langue seconde dans les universités canadiennes* publiée en 2009, notamment en organisant des forums de discussion en région et en poursuivant les discussions avec les intervenants clés ciblés dans l'étude.

- Établir diverses avenues pour communiquer avec les jeunes et continuer à élaborer des approches spécifiques pour ce segment particulier de la population, grâce à des activités de diffusion de même que des produits promotionnels comme des affiches créées pour les écoles et une base de données sur le Web offrant des possibilités d'apprentissage linguistique dans les établissements postsecondaires.

Continuer d'agir comme bâtisseur de ponts entre le gouvernement fédéral et les autres ordres de gouvernement, de même que les administrations municipales et les communautés de langue officielle en situation minoritaire, de façon à ce que les politiques publiques reflètent davantage la dualité linguistique canadienne :

- Amorcer une étude sur la capacité institutionnelle bilingue de la magistrature des cours supérieures des provinces et des territoires dont la nomination relève du gouvernement du Canada, afin de dresser un bilan de la situation et de formuler des recommandations visant à améliorer l'accès à la justice dans les deux langues officielles.

- Mettre en œuvre une stratégie de sensibilisation visant les municipalités, en particulier la ville d'Ottawa, capitale nationale du Canada, quant à l'important rôle que peuvent jouer les municipalités dans la promotion de la dualité linguistique.

- Tenir, à Halifax, un forum de discussion sur les liens entre la dualité linguistique et la diversité culturelle à titre de suivi aux forums de Toronto en 2007 et de Vancouver en 2008, afin de continuer d'approfondir la compréhension qu'a le Commissariat de la relation entre la diversité culturelle et la dualité linguistique par la recherche active.

Contribuer à une meilleure compréhension de la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi* et continuer à inciter le gouvernement à poursuivre un dialogue constructif avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire :

- Promouvoir auprès des institutions fédérales l'approche globale de mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* en intégrant les résultats du forum de discussion national sur la partie VII regroupant des institutions fédérales, des communautés de langue officielle et des chercheurs.

- Publier, au printemps 2011, le volume I du rapport annuel 2010-2011 du Commissariat qui portera principalement sur la partie VII de la *Loi*.

- Surveiller la mise en œuvre de la *Feuille de route pour la dualité linguistique 2008-2013* qui en est à la mi-parcours; entamer les discussions avec, notamment, Patrimoine canadien, afin de fournir la rétroaction et les recommandations appropriées en vue de l'établissement de l'initiative qui fera suite à la Feuille de route.

- Analyser le rendement de 13 institutions fédérales pour ce qui est de leurs obligations se rapportant à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* à la suite de l'examen de celles-ci dans le cadre des bulletins de rendement[3]. Les résultats paraitront dans le second volume du rapport annuel 2010-2011 du Commissariat, qui sera publié à l'automne 2011.

Avantage de cette activité de programme pour les Canadiens et les Canadiennes

Les politiques linguistiques du Canada existent dans le cadre d'un dialogue élargi entre les législateurs, les tribunaux et les citoyens. Le travail du Commissariat fait partie de ce dialogue. Grâce aux efforts du Commissariat, les institutions fédérales et le public comprennent mieux la valeur fondamentale de la dualité linguistique et la situation des communautés de langue officielle. En retour, ces communautés tirent profit de cette compréhension accrue et de l'ouverture des institutions et de la population à leur égard.

2.4 3e activité de programme : Services internes

Description de l'activité

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes gérées de façon à satisfaire aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des co.nmunications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et non celles qui sont fournies à un programme particulier.

[3] Cette activité appuie également l'activité de programme portant sur la protection des droits linguistiques.

Ressources humaines[4] (ETP) et Dépenses prévues (en milliers de dollars)					
2011-2012		2012-2013		2013-2014	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
55,5	6 506	55,5	6 506	55,5	6 506

Faits saillants de la planification pour cette activité de programme

Au cours des trois prochaines années, et plus particulièrement en 2011-2012, le Commissariat cherchera à atteindre son résultat stratégique en partie au moyen de la priorité de gestion (se trouvant dans la section 1.2 de ce rapport) qui consiste à renforcer sa capacité organisationnelle en appliquant des principes et des pratiques de saine gestion à l'appui des priorités organisationnelles.

Il importe de souligner les efforts déployés au cours des dernières années dans le but d'appuyer des pratiques de gestion intégrée. Au cours de l'exercice 2010-2011, le Commissariat a procédé à une analyse de ses services votés pour maximiser l'utilisation de ses ressources. De plus, il a fait une demande d'aide financière au Conseil du Trésor pour entamer la mise en œuvre de son plan stratégique quinquennal de GITI. Il est donc nécessaire de mentionner que la capacité du Commissariat à réaliser les activités suivantes dépend du niveau de ressources mises à sa disposition.

Actualiser ses mécanismes de gouvernance pour permettre une reddition de compte qui reconnaît le statut d'indépendance du Commissariat :

- Continuer à renforcer son exercice de planification intégrée et à améliorer l'accessibilité des renseignements financiers et non financiers pour mieux soutenir le processus de prise de décisions et d'affectation optimale des ressources.

- Débuter la mise en œuvre de la fonction d'évaluation du Commissariat afin d'appuyer et d'améliorer les programmes et les politiques de ce dernier, le processus décisionnel à la haute direction et la préparation des rapports sur le rendement à l'intention du public du Commissariat.

Élaborer et mettre en œuvre une stratégie d'optimisation pour donner suite à l'examen des services votés amorcé en 2010-2011, dans le but d'appuyer pleinement les priorités de l'organisation :

- Poursuivre graduellement l'application du Plan stratégique de la GITI dans la mesure où le financement le permet.

- Aller de l'avant avec l'évaluation et la documentation de ses processus d'affaires, déterminer les occasions d'améliorer l'efficacité des procédés à l'aide de solutions de rechange, rationaliser le déroulement des opérations et définir clairement les rôles et les responsabilités.

[4] Comme les recours judiciaires sont prévus dans la *Loi*, les services juridiques sont exclus des services internes au Commissariat et font partie de la première activité de programme, c'est-à-dire la protection des droits linguistiques. Également, étant donné leur mandat spécifique, les services des communications du Commissariat ne sont pas compris dans les services internes, mais font plutôt partie de la deuxième activité de programme, soit la promotion de la dualité linguistique.

- Finaliser la mise en œuvre des normes de service pour la réception et la gestion des plaintes.

- Mener un projet pilote dans la région de l'Ontario afin d'optimiser les possibilités de promotion et d'intervention régionales afin de promouvoir le rôle du commissaire en tant qu'ombudsman linguistique.

Section III : Renseignements supplémentaires

3.1 États financiers prospectifs

Les informations financières prospectives présentées dans le présent rapport sont destinées à servir d'aperçu général de la situation financière et des activités du Commissariat. Ces informations financières sont préparées selon la méthode de la comptabilité d'exercice pour renforcer la responsabilité, améliorer la transparence et la gestion financière.

Des états financiers prospectifs se trouvent sur le site Web du Commissariat.

État prospectif condensé des opérations (non vérifié)

Pour l'exercice prenant fin le 31 mars
(en milliers de dollars)

	Variation en %	État prospectif 2011-2012	État prospectif 2010-2011
Dépenses			
Total des dépenses		23 833	s.o.
Recettes			
Total des recettes		0	s.o.
Coût de fonctionnement net		23 833	s.o.

Le total des dépenses devrait s'élever à 23,8 millions de dollars pour le prochain exercice financier. Les dépenses comprennent les salaires et les avantages sociaux des employés (68 % ou 16,2 millions de dollars) et les dépenses de fonctionnement (32 % ou 7,6 millions de dollars).

État prospectif condensé de la situation financière (non vérifié)
Au 31 mars
(en milliers de dollars)

	Variation en %	État prospectif 2011-2012	État prospectif 2010-2011
Actifs		3 073	s.o.
Passifs		5 839	s.o.
Capitaux propres		(2 766)	s.o.
Total		3 073	s.o.

Au total, les actifs sont estimés à une valeur de 3,1 millions de dollars pour l'année financière 2011-2012. Ce total est composé du montant à recevoir du Trésor (57 % ou 1,8 million de dollars), des immobilisations corporelles (36 % ou 1,1 million de dollars) et des débiteurs (7 % ou 0,2 million de dollars).

Les passifs sont estimés à 5,8 millions de dollars pour l'année financière 2011-2012. Ce montant est composé principalement des indemnités de vacances et des prestations de départ (64 % ou 3,7 millions de dollars) et des créditeurs et charges à payer (36 % ou 2,1 millions de dollars).

3.2 Liste des tableaux supplémentaires

Le Plan de vérification interne se trouve sur le site Web du Commissariat à http://www.ocol-clo.gc.ca/html/internalaudit_verifiniterne_2011_12_f.php.

Section IV : Autres sujets d'intérêt

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous addresser au Commissariat aux langues officielles :

344, rue Slater, 3e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0T8

Téléphone : 613-996-6368

Site Web : www.ocol-clo.gc.ca